

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUANG MAWAR RSUD PASANGKAYU**

SKRIPSI



**RUKAIYA
201801264**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi berjudul Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta skripsi saya kepada STIKes Widya Nusantara Paha.

Pasangkayu, September 2020



RUKAIYA
201801264

ABSTRAK

RUKAIYA. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Ruang Mawar RSUD Pasangkayu. Dibimbing oleh HASNIDAR dan PARMIN

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien yang dilakukan oleh Kemenkes RI di beberapa rumah sakit di Jakarta pada tahun 2019, menunjukkan bahwa 12,81% pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Hasil survei indikator mutu dari RSUD Pasangkayu tahun 2018 jumlah pasien rawat Inap mencapai 4.589 orang dan tahun 2019 mencapai 6.325 orang Tujuan penelitian ini yaitu dianalisisnya hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan metode analitik dengan desain *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata kunjungan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu yaitu sebanyak 98 orang. Sampel berjumlah 49 responden. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data menggunakan uji *chi-square*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang mawar RSUD Pasangkayu, diperoleh $p\text{-value} = 0,035$. Simpulan penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di ruang mawar RSUD Pasangkayu.

Kata kunci: mutu pelayanan keperawatan, kepuasan.

ABSTRACT

RUKAIYA. *The Correlation Of Quality Of Nurses Services Toward Patient's Satisfaction in Mawar Ward Of Pasangkayu General Hospital. Guided By HASNIDAR and PARMIN*

Based on MOH of Indonesian survey in 2019 toward several hospitals in Jakarta mentioned that 12,81% of patient have unsatisfy toward health services had given. The survey result of qulaity indicator in 2018 of Pasangkayu Hospital found that 4.589 admitted patients and 6.325 of admitted patients during 2019. The aims of research to analyse the correlation between quality of nurses services toward patient's satisfaction in mawar ward of Pasangkayu General Hospital. This is quantitative reearch with analyses method and cross sectional study design. Population of research is 98 admitted patients in Mawar Ward of Pasangkayu Hospital, but sampling only 49 respondents that taken by purposive sampling technique. Data analysed by chi-square test. The research result shown that have correlation between quality of nurses services toward patient's satisfaction in mawar ward of Pasangkayu General Hospital with p-value = 0,035. Conclusion of research mentioned that have correlation between quality of nurses services toward patient's satisfaction in mawar ward of Pasangkayu General Hospital.

Keyword : quality of nurses services, satisfaction

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN
DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUANG MAWAR RSUD PASANGKAYU**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi Ners
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu



**RUKAIYA
201801264**

**PROGRAM STUDI NERS
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIDYA NUSANTARA PALU
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUANG MAWAR RSUD PASANGKAYU

SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Diujikan Tanggal 2020

Pembimbing I

Hasnidar, S.Kep.Ns., M.Kep

NIK. 20110901016

(.....)

Pembimbing II

Parmin, S.Kep. Ns., M.Kep

NIP. 19700210 199102 1 003

(.....)

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan
Widya Nusantara Palu

DR. Tigor H. Situmorang, MH., M.Kes.

NIK. 20080901001

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 ini ialah Kepuasan Pasien, dengan judul “Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu”.

Teristimewa penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Ridwan (Alm) dan Ibunda Hj. Maryam tercinta yang telah memberikan dukungan moral kepada penulis selama menjalani pendidikan sejak bangku sekolah sampai bangku kuliah. Terima kasih pula kepada Suami tercinta Abdul Rachman Rauf yang senantiasa mendoakan, memberi kasih sayang, semangat dan dukungan baik moral maupun material kepada penulis, serta anak tersayang Ainun Fakhirah, Hafizah Mutmainnah dan Ammar Khairan.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bimbingan, bantuan, dorongan, arahan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Dr. Pesta Corry S. Dipl.Mw. S.KM., M.Kes., selaku Ketua Yayasan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu.
2. Dr. Tigor H. Situmorang, M.H., M.Kes., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu.
3. Hasnidar, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Ketua Program Studi Ners Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu, sekaligus pembimbing I yang telah memberikan masukan dan dukungan moral dalam penyusunan skripsi ini.
4. Parmin, S.Kep. Ns., M.Kep., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
5. Masri Dg Taha, Ns., M.Kep., selaku penguji utama yang telah memberikan masukan, saran dan kritik dalam perbaikan skripsi ini
6. Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu yang telah banyak memberikan bantuan kepada penulis selama mengikuti pendidikan.

7. Direktur RSUD Pasangkayu beserta staf atas bantuan dan kerja samanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sesuai waktu yang telah ditetapkan.
8. Teman-teman Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Nusantara Palu seangkatan, terima kasih atas bantuan, dukungan serta semangatnya.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas bantuan, dukungan serta semangatnya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu keperawatan.

Pasangkayu, September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan	7
B. Tinjauan Tentang Mutu Pelayanan Keperawatan	15
C. Kerangka Konsep	27
D. Hipotesis	27
BAB II METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	28
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	28
C. Populasi dan Sampel Penelitian	28
D. Variabel Penelitian	29
E. Definisi Operasional	30
F. Instrumen Penelitian	31
G. Teknik Pengumpulan Data	31
H. Pengolahan Data	32
I. Analisis Data	33
J. Alur Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	35
B. Hasil Penelitian	36
C. Pembahasan	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	47
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin di ruang mawar RSUD Pasangkayu	36
Tabel 4.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur di ruang mawar RSUD Pasangkayu	36
Tabel 4.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan di ruang mawar RSUD Pasangkayu	37
Tabel 4.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan di ruang mawar RSUD Pasangkayu	37
Tabel 4.5	Distribusi frekuensi responden berdasarkan lama dirawat di ruang mawar RSUD Pasangkayu	38
Tabel 4.6	Distribusi frekuensi responden berdasarkan mutu pelayanan keperawatan di ruang mawar RSUD Pasangkayu	38
Tabel 4.7	Distribusi frekuensi responden berdasarkan kepuasan di ruang mawar RSUD Pasangkayu	39
Tabel 4.8	Hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas I dan II di ruang mawar RSUD Pasangkayu	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep	27
Gambar 3.1 Skema alur penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data Awal dari Kampus Stikes Widya Nusantara Palu
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data Awal dari RSUD Pasangkayu
- Lampiran 4 Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Kampus STIKes Widya Nusantara Palu
- Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Kuesioner
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 8 Surat Balasan Telah Melaksanakan Penelitian dari RSUD Pasangkayu
- Lampiran 9 Master Tabel Penelitian
- Lampiran 10 Olah Data SPSS
- Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 12 Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah sakit menjadi satu dari berbagai institusi yang bersifat umum pasti mempunyai lingkup yang banyak, sehingga memiliki banyak persoalan yang kompleks yang terjadi dalam proses memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien yang turut menentukan kecepatan arus informasi yang dibutuhkan dalam pelayanan bagi petugas administrasi maupun pasien. Rumah sakit membutuhkan keberadaan suatu sistem informasi pengolahan data yang handal dalam menghasilkan informasi yang tepat dan akurat, serta cukup memadai untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien serta lingkungan yang terkait lainnya¹.

Rumah Sakit sebagai tempat masyarakat untuk mencari pelayanan kesehatan karna memiliki fasilitas yang lebih memadai dibandingkan dengan faskes tingkat pertama. Pelayanan rumah sakit sifatnya lebih holistik dan lebih banyak unit pendukung untuk mendukung pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu perlu adanya perhatian yang lebih agar semua fungsi pelayanan dapat berjalan dengan baik dan dapat memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat yang berkunjung ke rumah sakit. Pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit hendaknya memiliki standar yang baku sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa layanan yang diberikan².

Prosedur administrasi dan layanan rumah sakit yang tidak berbelit-belit, konsisten dan menerapkan standar pelayanan yang optimal merupakan trik dalam meningkatkan kualitas layanan rumah sakit. Penyambutan yang ramah oleh petugas dari meja pendaftaran, cepatnya akses pendaftaran, serta mudahnya sistem layanan administrasi lain akan berdampak pada semakin cepatnya pelayanan yang akan diberikan oleh dokter maupun perawat yang akan menangani pasien. Untuk menunjang semua sistem tersebut maka sangatperlu sistem pelayanan yang berbasis digital agar dapat memudahkan dan mempercepat akses layanan kesehatan yang akan diberikan. Hal ini tentunya sangatlah baik untuk meningkatkan mutu informasi yang dihasilkan³.

Data *World Health Organization* (WHO), menunjukkan kawasan ASEAN pada tahun 2019, tingkat kepuasan para pengguna jasa layanan kesehatan sekitar 35% dan lebih banyak yang merasa kurang puas dengan jasa pelayanan yang diberikan yaitu 55%. Hal ini sangat kontradiktif dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan, ini perlu dilakukan evaluasi untuk meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa layanan kesehatan. Sistem distribusi dan pembangunan kesehatan di Indonesia sampai saat ini belum merata dengan baik, sehingga pada tahun 2019 baru 42% penduduk yang memanfaatkan jasa-jasa pelayanan kesehatan yang dikelola oleh pihak pemerintah dan 4% penduduk memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan pada sektor swasta, dan sekitar 50% masyarakat masih menggunakan pengobatan secara tradisional. Hal ini perlu menjadi bahan evaluasi dari kementerian kesehatan dan pemerintah guna untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat⁴.

Menurut hasil pengamatan kepuasan pasien yang dilaksanakan Kemenkes RI di sejumlah rumah sakit Jakarta pada tahun 2019 menunjukan bahwa 12,81% pasien kurang puas pada layanan kesehatan yang diberi, sementara sikap perawat dalam memberi layanan keperawatan terletak pada peringkat dua dengan persentase 93,7% dibawah dokter (94,5%), komplain yang dilakukan oleh masyarakat masih sering terjadi, hal ini karena layanan yang diberikan terkesan belum maksimal akibat keluhan masyarakat sering terjadi oleh karena pelayanan yang diberikan dianggap belum maksimal⁴. Evaluasi dari pihak manajemen rumah sakit sangat diperlukan untuk mengevaluasi sejauh mana keberhasilan dari pelayanan rumah sakit tersebut. Rumah sakit bersama dengan puskesmas melalui jalur rujukan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang optimal untuk masyarakat, sehingga tingkat kepuasan rumah sakit terhadap layanan kesehatan semakin baik¹.

Perawat bertugas memberikan pelayanan keperawatan dan bertanggung jawab atas kondisi peningkatan kesehatan, pelayanan bagi pasien serta pencegahan penyakit. Semua pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan yang sesuai standar tidak lepas dari standar mutu pelayanan yang tinggi. Bagi

pasien mutu pelayanan yang berkualitas tinggi adalah harapannya, sehingga pasien dapat mengungkapkannya dalam rasa puas terhadap layanan yang telah diterimanya. Standar mutu yang tinggi tentu menjadi alat penyembuh bagi pasien. Mutu pelayanan yang tinggi dapat diwujudkan mulai dari cara memberikan sistem pendaftaran yang singkat dan mudah, komunikasi petugas yang ramah, sistem sarana penunjang layanan yang lengkap, lingkungan rumah sakit yang bersih dan nyaman, obat-obatan yang memadai¹.

Kualitas pelayanan yang diberikan bisa diukur dari tingkat kepuasan pasien terhadap semua jenis layanan yang diberikan mulai dari lamanya pasien menunggu, keramahan petugas, ketepatan jam pelayanan, rasa empati petugas, kebersihan lingkungan pelayanan. Semua indikator ini saling bersinergi sehingga bisa menghasilkan suatu mutu pelayanan yang berkualitas tinggi⁵.

Penelitian Sitayani (2014), dengan judul hubungan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Pangkep, dengan hasil penelitian, dimana uji *chi-square* ($p < 0,05$) menunjukkan terdapat hubungan antara kenyamanan ($p = 0,000$), pelayanan petugas ($p = 0,000$), prosedur pelayanan ($p = 0,000$) serta kepuasan secara keseluruhan ($p = 0,000$), terhadap loyalitas pasien di unit rawat inap RSUD Kab. Pangkep⁶. Penelitian Prajani (2015), mengenai pengevaluasian tindakan sasaran keselamatan pasien (SKP) di Instalasi Rawat Inap di RSUD DR. Moewardi Surakarta yang dilakukan Albila Husna Prajani ditahun 2015%. Hasil analisis bivariat bahwa terdapat hubungan yang bermakna dari pengetahuan serta pelaksanaan sasaran keselamatan pasien ($p = 0,002$), disamping itu pula terdapat hubungan yang bermakna antara pelaksanaan sasaran keselamatan pasien dengan kepuasan pasien ($p = 0,024$)⁷.

Berdasarkan data Informasi Profil Kesehatan tahun 2019 bahwa di Provinsi Sulawesi Barat banyaknya perawat sebesar 49% dari keseluruhan tenaga medis serta paramedis di rumah sakit⁴. Perawat termasuk sumber daya manusia kesehatan yang paling banyak di rumah sakit yakni kurang lebih 40%. Disamping itu perawat termasuk tenaga kesehatan yang waktu pelayanannya berkelanjutan selama 24 jam dalam perawatan pasien. Maka dari itu bisa

disebut layanan perawat termasuk ujung tombak pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta mempunyai peran penting untuk memuaskan pasien⁸.

Hasil survei indikator mutu dari RSUD Pasangkayu tahun 2018 jumlah pasien rawat Inap mencapai 4.589 orang dengan *Bed Occupancy Ratio* (BOR) 78%, *Average Length of Stay* (AVLOS) 4 hari dan hasil survei kepuasan pasien mencapai 78%. Tahun 2019 jumlah pasien rawat Inap mencapai 6.325 orang dengan *Bed Occupancy Ratio* (BOR) mengalami peningkatan menjadi 80%, *Average Length of Stay* (AVLOS) 4 hari dan hasil survei kepuasan pasien mencapai 79%⁹.

RSUD Pasangkayu senantiasa berupaya mewujudkan layanan asuhan keperawatan dengan baik serta dapat menantang bermacam-macam perubahan juga permintaan masyarakat. Permintaan serta keinginan masyarakat tentang layanan yang paripurna membutuhkan tata kelola bangsal dengan baik serta tersistem. Salah satu rencana tata kelola bangsal yaitu terdapat tambahan tenaga keperawatan dalam peningkatan kualitas layanan keperawatan. Tetapi, pertambahan anggota tenaga perawat akan selaras dengan *cost* yang mesti dilepaskan Rumah Sakit demi dana kesejahteraan serta operasional pelaksanaan. Kondisi semacam demikian diperlukan tindakan jaminan kualitas meliputi terdapatnya standar layanan keperawatan dalam mengelola sehingga seluruh kegiatan layanan keperawatan disesuaikan keinginan serta permintaan masyarakat. Untuk memelihara kualitas layanan kesehatan, tindakan yang diberi kemungkinan akan berbeda dengan yang dilaksanakan.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di ruang rawat inap kelas I dan II ruang Mawar RSUD Pasangkayu menunjukkan bahwa terdapat 4 orang pasien yang menyatakan belum puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perawat, misalnya tidak puas pada cara perawat dalam menyampaikan informasi seputar kesehatan pasien, kurang puas pada sarana dan prasarana ruangan, serta pada kebersihan dan kenyamanan ruangan perawatan. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti berminat untuk melakukan penelitian mengenai hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah da hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menunjukkan hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu.

2. Tujuan Khusus

- a. Membuktikan mutu pelayanan keperawatan di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu
- b. Menemukan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu
- c. Menunjukkan hubungan antara mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan (pendidikan)

Sebagai sumber informasi tentang pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu dan sebagai bacaan bagi mahasiswa dan tenaga pengajar di perpustakaan STIKes Widya Nusantara.

2. Bagi Masyarakat

Dapat dijadikan bahan informasi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang ada di rawat inap Ruang Mawar di RSUD Pasangkayu.

3. Bagi Instansi Tempat Meneliti

Memberikan tambahan informasi dan pengembangan pelayanan kesehatan terkait pengaruh mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Ruang Mawar RSUD Pasangkayu.

DAFTAR PUSTAKA

- 1 Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Rancangan Final Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009
- 2 Ardani. Psikologi Klinis. Yogyakarta: Graha Ilmu; 2012
- 3 Wijono, D. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga; 2015.
- 4 Kemenkes RI. Mutu Pelayanan Kesehatan di Indonesia. Jakarta: Kemenkes RI; 2019.
- 5 Buhang F. Measuring Customer Satisfaction. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum; 2017
- 6 Sitayani J. Hubungan Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Inap RSUD Pangkep yang Diinduksi dengan gentamisin [skripsi]. Makassar: Universitas Hasanuddin; 2014
- 7 Prajani HA. Evaluasi Pelaksanaan Sasaran Keselamatan Pasien (SKP) pada Instalasi Rawat Inap di RSUD Dr. Moewardi yang Diinduksi dengan gentamisin [skripsi]. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada; 2015
- 8 *Hamid AY*. Buku Ajar Aspek Spiritualitas dalam *Keperawatan*. Jakarta: EGC; 2011
- 9 RSUD Pasangkayu. Profil RSUD Pasangkayu. Pasangkayu: RSUD Pasangkayu; 2019
- 10 Imballo. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar – Dasar Pengertian dan Penerapan. Jakarta: EGC; 2016.
- 11 Ilyas. Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian. Jakarta: Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM Universitas Indonesia; 2018
- 12 Kotler P. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga; 2016.
- 13 Nurachmah. Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta; 2016.
- 14 Tobing. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kinerja. Jakarta: Elex Media Komputindo; 2018.
- 15 Haryanti. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Universitas Airlangga; 2017.

16. Bungin B. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Group; 2017
17. Supardi. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta; 2017
18. Subir M. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Nuha Medika; 2012
19. Budiastuti. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit. Jakarta: Trans Info Media; 2016.
20. Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga; 2018
21. Alamri AM., Rumayar AA., Kolibu FK. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Perawat Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (Rsi) Sitti Maryam Kota Manado. PHARMACON Jurnal Ilm Farm. 2015;4(4):241–51.
22. Bahtiar S. Manajemen Keperawatan dengan Pendekatan Praktis. Jakarta: Airlangga; 2016.
23. Bauk. Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Jakarta: Airlangga; 2017.
24. Hartono B. Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit. Jakarta: Rineka Cipta; 2010.
25. Nursalam. Manajemen Keperawatan dan Aplikasinya. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
26. Gillies. Manajemen Keperawatan Suatu Pendekatan Sistem. Philadelphia: W. B. Saunders.; 2016
27. Triwibowo. Manajemen Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit. Jakarta: TIM; 2017.
28. Yuliadi E. Perbedaan tingkat kepuasan terhadap mutu pelayanan keperawatan antara pasien pengguna jamkesmas dan pasien umum di RSUD Wates Kolon Progo. Jurnal Keperawatan; 2012. Vol. 1 : (2)
29. Wijono. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Surabaya: Airlangga; 2018.
30. Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta; 2018

- 31 Nasir MI. Buku Ajar Metodologi Penelitian Kesehatan, Konsep Pembuatan Karya Tulis dan Thesis untuk Mahasiswa Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2016.
- 32 Machfoedz. Statistika Deskriptif Bidang Kesehatan, Keperawatan, dan Kebidanan (Bio Statistik). Yogyakarta: Fitramaya; 2018
- 33 Hidayat. Metodologi Penelitian. Jakarta: Salemba Medika; 2017.
- 34 Nursalam. Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan Pedoman Skripsi, tesis, Dan Instrumen penelitian Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
- 35 Arikunto. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara; 2017.
- 36 Notoadmojo. Metodologi Penelitian. Jakarta: Salemba Medika; 2018.
- 37 Hastanto. Analisis Data Pada Bidang Kesehatan. Jakarta: Rajagrafindo Persada; 2017
- 38 Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Rancangan Final Sistem Kesehatan Nasional. Jakarta: Departemen Kesehatan Republik Indonesia; 2009
- 39 Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 2011.
- 40 Sinambela LP. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi Jakarta: . PT. Bumi Aksara; 2011.
- 41 Pohan, I. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan. Jakarta: EGC; 2013.
- 42 *Siagian*. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara; 2010.
- 43 Fadlun S. Gambaran mutu pelayanan kesehatan di RSUD Sehat Kota Medan [skripsi]. Medan: USU; 2015.
- 44 Supriyanto dan Ernawaty. Pemasaran Industri. Jasa Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2010.
- 45 Datu ME., Kumaat LT dan Kambey BI. Gambaran Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Perioperatif Terintegrasi di RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou. Jurnal E-Clinic (ECL); 2019 Vol 7: (2).
- 46 Bustami. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga; 2011.

- 47 Sugiyanti. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ampana Barat Kabupaten Tojo Una-una. [skripsi]. Palu: UNTAD; 2016.
- 48 Juran, JM. Merancang Mutu. Jakarta: PT. Pustaka Binamaan Pressindo; 2013
- 49 Ekawati. Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap RSUD DR. H. Soemarno Sosroatmodjo Bulungan Kalimantan Timur [tesis]. Semarang (ID): Universitas Dipenogoro; 2013.
- 50 Marliana S. Hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta. Jurnal; 2017. Vol.1 : (2)